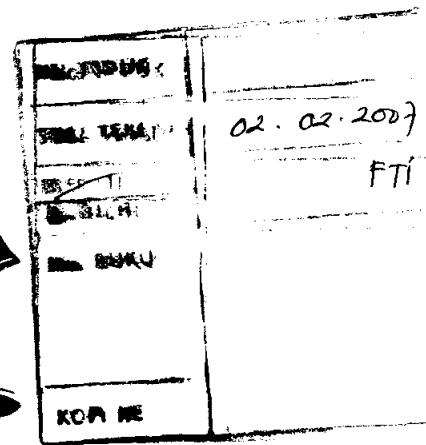
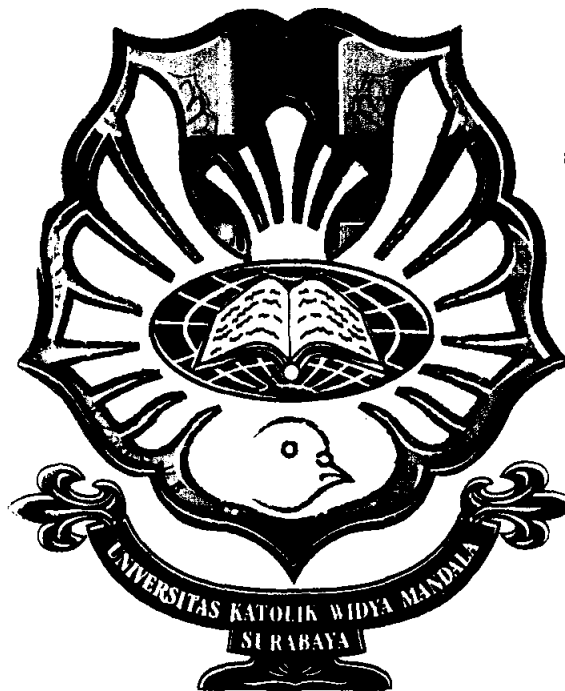


SKRIPSI

EVALUASI DAN DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU BERBASIS ISO 9001 : 2000 PADA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI



Disusun Oleh :

BARDO MARGUNO

5303001014

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA**

2006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Evaluasi dan Dokumentasi Sistem Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:2000 Pada Jurusan Teknik Industri” yang disusun oleh mahasiswa :

- Nama : Bargo Marguno
- Nomor pokok : 5303001014
- Tanggal ujian : 26 September 2006

dinyatakan telah memenuhi sebagian persyaratan kurikulum Jurusan Teknik Industri guna memperoleh gelar Sarjana Teknik bidang Teknik Industri.

Surabaya, 29 September 2006

Pembimbing,

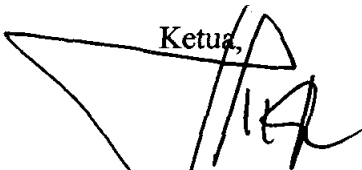


Anastasia Lidya Maukar, ST., MMT

NIK : 531.03.0564

Dewan Penguji,

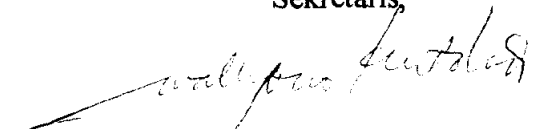
Ketua,



Joko Mulyono, ST, MT

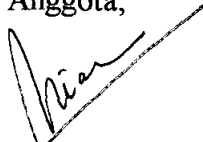
NIK : 531.98.0325

Sekretaris,



Wahyono Kuntohadi, MSc., QM

Anggota,



Dian Retno Sari Dewi, ST., MT

NIK : 531.97.0298

Anggota,



Dini Endah Rahaju, ST., MT

NIK : 531.02.0539

Mengetahui/menyetujui :

Dekan Fakultas Teknik,



Ir. Rasional Sitepu, M.Eng

NIK : 511.89.0154

Ketua Jurusan Teknik Industri,



Julius Mulyono, ST., MT

NIK : 531.97.0299

ABSTRAK

Sistem Manajemen Mutu merupakan suatu sistem yang dipakai oleh organisasi dalam memanajemeni proses-proses kerja, sehingga dapat mewujudkan dan meningkatkan mutu dari *output quality* organisasinya. Semua proses kegiatan dalam organisasi secara garis besar dilaksanakan berdasarkan pada sistem manajemen demi mencapai tujuan mutu. Dalam penelitian skripsi ini akan dilakukan evaluasi dan dokumentasi dari sistem manajemen mutu pada jurusan Teknik Industri (TI) yang berbasis Standar Sistem Manajemen Mutu Internasional ISO 9001:2000. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui keadaan dan kinerja sistem manajemen mutu jurusan TI dalam memenuhi standar ISO 9001:2000. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem manajemen mutu akan didokumentasikan sebagai bukti dokumen dengan format penomoran ISO. Dengan adanya penelitian ini diharapkan jurusan TI memperoleh informasi yang berguna mengenai hasil evaluasi sistem manajemen mutu yang berbasis ISO 9001:2000 sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan peningkatan mutu lebih lanjut serta membantu dalam penyempurnaan dokumentasi.

Kata kunci : Sistem manajemen mutu, *output quality*, evaluasi, dokumentasi, ISO 9001:2000.

ABSTRACT

System Management Quality of representing a system weared by organization in activity process management, so that can realize and improving quality from organizational quality output. All activity process in organization is marginally executed pursuant to management system for the shake of reaching the target of quality. In research this final duty will evaluate and documentation from management system quality of Industrial Technique majors (TI) being based on International Standard System Management Quality ISO 9001:2000. Evaluation done to know management system performance and situation quality of TI majors in fulfilling ISO standard 9001:2000. Document which is used in quality management system will be documented as document evidence with format number of ISO. With existence of this research TI major is expected obtain get informastion which good for hitting result of management system evaluation quality of being based on ISO 9001:2000 so that can assist in and repair improvement of furthermore quality and also assist in completion of documentation.

Keyword : System management quality, quality output, evaluation, documentation, ISO 9001:2000.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, karunia dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik di Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selesainya penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Akhirnya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan hasil skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada :

1. Bapak Ir. Rasional Sitepu, M.Eng. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Julius Mulyono, ST., MT. selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Bapak Wahyono Kuntohadi, MSc., QM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan banyak bantuan dan petunjuk dalam perancangan, pembuatan dan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Anastasia Lidya Maukar, ST., MMT. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan banyak bantuan dan petunjuk dalam perancangan, pembuatan dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dian Retno, ST., MT. selaku Kepala Laboratorium yang telah memberikan banyak informasi dan dokumen penting demi kelancaran dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
6. Semua dosen Jurusan Teknik Industri yang telah membantu memberikan semangat dan saran selama pengerjaan skripsi ini.
7. Keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan semangat kepada penulis sehingga perancangan, pembuatan dan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Semua teman-teman Jurusan Teknik Industri yang telah membantu dan memberikan semangat.
9. Semua pihak yang turut membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Surabaya, 28 Agustus 2006

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Bab I Pendahuluan	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah	2
I.3. Batasan Masalah.....	2
I.4. Tujuan Penelitian.....	2
I.5. Sistematika Penulisan.....	2
Bab II Landasan Teori.....	4
II.1 Standar Sistem Manajemen Mutu Internasional	4
II.2 <i>Business Process</i>	34
II.3 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	36
II.3.1 Pengertian Dasar dari Kualitas	36
II.3.2 Definisi Manajemen Kualitas	37
II.3.3 Konsep Kualitas.....	37
II.3.4 Identifikasi Jenis-jenis Pelanggan.....	39
II.3.5 Definisi Proses dan Manajemen Proses	41
II.3.6 Pengukuran Performansi Kualitas	42
II.3.7 Kepemimpinan Kualitas	43

II.3.8 Elemen-elemen dalam Manajemen Kualitas	44
Bab III Metodologi Penelitian	49
Bab IV Pengumpulan Data.....	51
IV.1 Jurusan Teknik Industri UKWMS.....	51
IV.1.1 Sejarah Organisasi	51
IV.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi	52
IV.1.3 Keadaan Organisasi	53
IV.1.4 Prasarana Pendidikan.....	54
IV.1.5 Sarana Penunjang Pendidikan	54
IV.1.6 Sumber Daya Manusia	54
IV.1.7 Kurikulum	55
IV.1.8 Suasana Akademik.....	56
IV.1.9 Pengabdian Kepada Masyarakat.....	57
IV.1.10 Sistem Peningkatan dan Pengendalian Mutu.....	57
IV.2 Penelusuran Sistem Manajemen	58
Bab V Pengolahan dan Analisis Data	60
V.1 Pengolahan Data.....	60
V.1.1 <i>Scanning</i> Klausul ISO	60
V.1.2 Penjelasan Kode Dokumen	97
V.2 Analisis Data.....	98
V.2.1 Hasil Pengolahan Data	98
V.2.2 Analisis Perhitungan Data.....	103
V.2.3 Analisis berdasarkan Prinsip TQM.....	110

Bab VI Penutup.....	115
---------------------	-----

VI.1 Kesimpulan.....	115
----------------------	-----

Daftar Pustaka

Daftar Lampiran